



ارائه مدل سنجش رضایتمندی ساکنان مناطق شهری از شبکه جمع‌آوری فاضلاب: مطالعه موردی در شهر قزوین

پریناز رضایی تبار، راضیه السادات حاجی میرمحمدعلی، مرضیه لطفی نژاد، فائزه کاریاب، حمید کاریاب

مقدمه: با توجه به رشد جمعیت و توسعه شهرنشینی، طراحی و اجرای نامناسب شبکه جمع‌آوری فاضلاب علاوه بر ایجاد مشکلات زیست‌محیطی می‌تواند سبب نارضایتی گردد. این مطالعه برای نخستین بار در جهان انجام و هدف از آن ارائه مدلی جهت سنجش رضایتمندی با استفاده از ابزار روان‌سنجی شده است.

روش کار: پژوهش حاضر پیمایشی-تحلیلی بوده و مطالعه میدانی با استفاده از ابزارهای تحقیق (مصاحبه و پرسشنامه) انجام شد. در طراحی پرسشنامه جامعه آماری مشتمل بر ۲۵ نفر از متخصصین بود. روان‌سنجی ابزار با تعیین شاخص روایی صوری، شاخص و نسبت روایی محتوایی و پایایی درونی با تعیین ضریب آلفای کرونباخ انجام شد. برای سنجش رضایتمندی و روایی سازه تعداد ۳۸۴ نفر از ساکنان شهر قزوین به طور تصادفی انتخاب و داده‌ها با استفاده از آزمون تحلیل عاملی، همبستگی پیرسون و آزمون t تک نمونه‌ای تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: شاخص روایی صوری، نسبت و شاخص روایی محتوایی در ابزار نهایی به ترتیب در محدوده ۰/۷۶-۳/۶۸، ۰/۶۸-۱ و ۰/۸-۱ به دست آمد. ضریب آلفای کرونباخ برای گویه‌ها در محدوده ۰/۷۷ تا ۰/۸۲ و میانگین رضایتمندی ۳/۸۲ ارزیابی شد که بالاتر از حد متوسط ۳ بود. همچنین ساکنین از ۴ معیار سازنده رضایتمندی، تنها از مؤلفه "بهره‌برداری شبکه" نارضایتی داشتند. شاخص‌های برازش تحلیل عاملی تاییدی وجود عوامل ۴ گانه را تایید کرد.

بحث و نتیجه‌گیری: تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد، مدل تجربی ارائه‌شده در مطالعه حاضر با ۶۲/۷۸٪ پوشش واریانس متغیرها جهت سنجش رضایتمندی از شبکه جمع‌آوری فاضلاب شهرها قابلیت کاربرد دارد. در الگوی فوق ارتباط متغیرهای شغل، سطح تحصیلات و وضعیت مالی ساکنان بر روی درک میزان رضایتمندی از شبکه جمع‌آوری فاضلاب معنی‌دار بود ($p < 0.05$). این الگو می‌تواند در مطالعات آتی پژوهشگران و مسئولین شرکت‌های آب و فاضلاب جهت بررسی رضایتمندی در شرایط مشابه مورد استفاده قرار گیرد.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، مدل تجربی، شبکه جمع‌آوری فاضلاب، تحلیل عاملی